

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi serta pembahasan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap tingkat loyalitas konsumen di Bengkel AZTECH Bandung sebesar 41.8 %.

Pada umumnya jawaban responden tentang kualitas layanan menunjukkan bahwa :

##### 1. 1. Dimensi Tangible

- Hasil survey yang dilaksanakan memberikan gambaran bahwa konsumen menilai bengkel AZTECH sudah memiliki peralatan yang berteknologi masa kini, sudah memiliki ruangan yang bersih, penampilan mekanik bengkel sudah rapih, dan mempunyai alat bengkel yang mendukung kinerja perusahaan.

##### 2. Dimensi Reliability

- Hasil survey yang dilaksanakan memberikan gambaran konsumen menilai bengkel AZTECH sudah mampu memenuhi janji yang mereka buat dengan tepat waktu, dalam menyelesaikan masalah konsumen telah menunjukkan ketulusan untuk menolong, memberikan layanan pemeriksaan kendaraan bermotor dengan tepat dari awal, memberikan

layanan pemeriksaan kendaraan bermotor sesuai dengan waktu yang dijanjikan, serta menjaga hubungan baik dengan konsumen dan up to date dalam memberikan informasi yang diperlukan.

### 3. Dimensi Responsiveness

- Hasil survey yang dilaksanakan memberikan gambaran konsumen menilai bengkel AZTECH mampu memberikan layanan yang baik dengan memberitahu kapan barang yang diperlukan bisa diambil, memberikan layanan dengan segera, selalu bersedia membantu konsumen, dan tidak merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

### 4. Dimensi Assurance

- Hasil survey yang dilaksanakan memberikan gambaran konsumen menilai dalam melakukan layanan menumbuhkan rasa percaya pada konsumen, konsumen nyaman dalam melakukan hubungan kerja dengan bengkel, karyawan bengkel dalam melayani konsumen selalu bersikap ramah dan sopan, serta mempunyai pengetahuan untuk menyelesaikan pertanyaan konsumen.

### 5. Dimensi Empathy

- Hasil survey yang dilaksanakan memberikan gambaran konsumen menilai sudah ada perhatian secara individu dari pihak bengkel terhadap konsumen, sudah memiliki jadwal pemeriksaan kendaraan bermotor yang memberi kemudahan bagi semua konsumen, mempunyai mekanik yang memberikan perhatian secara personal kepada konsumen, dan sudah ada perhatian bengkel AZTECH terhadap kepentingan konsumen.

Pada umumnya jawaban responden mengenai loyalitas menunjukkan bahwa :

Hasil yang diperoleh dari kuesioner penelitian memperlihatkan adanya kemauan pelanggan untuk mengatakan hal yang positif tentang bengkel AZTECH kepada orang lain, merekomendasikan kepada orang lain, mengajak orang lain untuk menggunakan produk jasa bengkel AZTECH, melakukan transaksi yang berkelanjutan, dan kemauan memberikan masukan atau saran agar bengkel AZTECH lebih baik.

## **5.2 Saran**

Meskipun kualitas layanan bengkel AZTECH dinilai cukup baik akan tetapi bengkel AZTECH harus tetap memelihara dan meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan lebih loyal lagi sehingga mau menceritakan hal-hal kepada orang lain. Dengan demikian bengkel AZTECH dapat menambah jumlah pelanggan lewat *word of mouth*

